

Destinataire/To	Maire et membres du Conseil	N° de fichier/File :
Expéditeur/From	Pierre Poirier, chef du Service paramédic d'Ottawa	
Objet/Subject	Rendement relatif au délai d'intervention du Service paramédic d'Ottawa en milieu rural et urbain	Date : 20 décembre 2024

## Résumé

La présente note de service a pour objet de répondre à la motion n° 2024-39-03, approuvée lors de la réunion du Conseil du 25 juin 2024, qui demande que le Service paramédic d'Ottawa présente un rapport relatif au délai d'intervention en milieu rural et non rural pour les années 2019-2023 et 2024.

Le vieillissement et la croissance de la population d'Ottawa, combinés aux pressions exercées sur le système de soins de santé, ont entraîné une hausse annuelle du nombre d'appels. Pour faire face à ces défis, le Conseil a investi dans plusieurs stratégies qui améliorent le rendement de façon générale — y compris l'embauche de paramédics supplémentaires, l'achat de nouveaux véhicules d'urgence et la mise en œuvre d'un nouveau système de répartition. Les futurs plans budgétaires prévoient l'embauche de nouveaux paramédics pour continuer à répondre à la demande croissante, comme il est indiqué dans le rapport d'investissement 2024 – 2026 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)).

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus de 1 million de résidents sur un territoire de 2 800 kilomètres carrés. Les secteurs ruraux d'Ottawa sont confrontés à des défis uniques, notamment des temps de trajet plus longs et moins d'appels d'urgence que dans les secteurs urbains. La province de l'Ontario régisse les rapports sur le délai d'intervention à l'échelle de la ville, de sorte que l'analyse du rendement en milieu rural par rapport au milieu non rural ou l'interprétation d'un sous-ensemble de rendement axé sur le temps de réponse en fonction de normes applicables à l'échelle de la ville doit être réalisée de façon minutieuse.

Le temps de réponse en milieu rural est généralement plus lent en raison des longues distances à parcourir et d'un moins grand nombre d'appels. Par exemple, en 2023, il y a eu 1 862 appels concernant des situations mettant en danger la vie en milieu urbain, contre 107 en milieu rural. En outre, le temps de réponse est affecté par le délai de

déchargement de l'hôpital, qui est un problème lié au système de soins de santé. Il arrive régulièrement que les ambulanciers soient amenés à se rendre au centre-ville, où se trouvent les hôpitaux, et que ceux-ci ne soient plus disponibles pendant leur délai de déchargement. La résolution des problèmes liées au délai de déchargement permettrait d'améliorer le rendement en renvoyant les paramédics dans la communauté et en leur permettant de se rapprocher des secteurs ruraux pour répondre aux appels.

Le Service paramédic d'Ottawa continuera à travailler avec les hôpitaux et la province pour réduire le délai de déchargement et promouvoir l'amélioration du système de soins de santé afin de mieux servir les diverses communautés d'Ottawa. Dans l'ensemble, si les investissements du Conseil commencent à montrer une amélioration des services, la résolution des problèmes systémiques en matière de soins de santé sera cruciale pour continuer à améliorer la situation.

### **Contexte**

La présente note de service a pour objet de fournir aux membres du Conseil une réponse à la motion n° 2024-39-03, approuvée lors de la réunion du Conseil du 25 juin 2024 :

ATTENDU QUE plus de 80 % du territoire d'Ottawa se trouve en milieu rural;

ATTENDU QUE les communautés rurales font face à différents défis et sont souvent plus éloignées des services médicaux;

ATTENDU QU'un portrait plus complet des différences dans les délais d'intervention pourrait clarifier la manière dont on pourrait éliminer ces différences;

PAR CONSÉQUENT, IL EST RÉSOLU QUE le Service paramédic d'Ottawa présente d'ici le 30 août 2024 un rapport sur ses délais d'intervention pour les secteurs ruraux et non ruraux (tels qu'ils sont définis dans le Plan officiel), comme suit :

- Pour 2019-2023;
- Pour 2024, selon les données disponibles.

Les délais d'intervention du Service paramédic d'Ottawa et la façon dont ils sont signalés sont réglementés par la province.

Les règles régissant le fonctionnement d'un service ambulancier en Ontario sont énoncées dans le *Règlement de l'Ontario 257/00*, en vertu de la *Loi sur les ambulances*. Ce règlement a été modifié en 2008 en ce qui concerne le « plan annuel de rendement axé sur le temps de réponse ». Il a ensuite été modifié en 2010 pour exiger que le plan annuel de rendement axé sur le temps de réponse soit fourni au ministère de la Santé et des Soins de longue durée au plus tard le 31 octobre 2012, puis chaque année au plus tard à la même date. Le 20 septembre 2012, le Conseil a approuvé un nouveau plan annuel de rendement axé sur le temps de réponse ([ACS2012-COS-EPS-0040](#)) à l'échelle de la ville.

Ces modifications réglementaires ont obligé la Ville à adapter ses rapports sur le temps de réponse en fonction de la *Loi sur les ambulances*. Avant 2012, le rendement relatif au délai d'intervention était exclusivement déterminé par le volume dans des secteurs géographiques définis à faible et à forte densité.

Actuellement, la réglementation en vertu de la *Loi sur les ambulances* exige que les rapports de rendement axé sur le temps de réponse suivants soient présentés chaque année à l'échelle de la ville :

- Pourcentage de temps où une personne équipée pour fournir tout type de défibrillation est arrivée sur les lieux afin de **fournir une défibrillation aux patients ayant subi un arrêt cardiaque soudain dans les six minutes** suivant la réception de l'avis.
- Pourcentage de temps où une équipe d'ambulanciers est arrivée sur les lieux pour fournir des services ambulanciers à des patients ayant subi un arrêt cardiaque soudain ou à d'autres **patients classés échelon 1 de l'ÉTG dans les huit minutes** suivant la réception de l'avis relatif à ces services.
- Pourcentage de temps où une équipe d'ambulanciers est arrivée sur les lieux pour fournir des services ambulanciers aux **patients classés échelon 2, 3, 4 et 5 de l'ÉTG dans les délais d'intervention fixés par la municipalité**.

Le tableau 1 ci-dessous présente le plan de rendement axé sur le temps de réponse approuvé par le Conseil. Il comprend également des données sur le rendement des cinq dernières années, telles qu'elles figurent dans le rapport annuel 2023 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2024-EPS-OPS-0002](#)).

Tableau 1 - Rendement relatif au délai d'intervention des paramédics 2019-2023

Catégorie (gravité de l'état)	Durée (minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2019	2020	2021	2022	2023
ÉTG 1 (réanimation)	8:00*	75 %	75,1 %	75,7 %	66,8 %	61,8 %	68,0 %
ÉTG 2 (urgent)	10:00	75 %	77,2 %	76,6 %	71,2 %	63,2 %	68,8 %
ÉTG 3	15:00	75 %	88,9 %	89,1 %	85,9 %	76,3 %	79,3 %
ÉTG 4	20:00	75 %	93,5 %	94,4 %	92,1 %	83,4 %	83,5 %
ÉTG 5	25:00	75 %	96,5 %	96,6 %	94,7 %	86,7 %	86,8 %
Arrêt cardiaque soudain	6:00*	65 %	76,1 %	77,3 %	63,8 %	48,4 %	64,8 %

\* Établi par un règlement

### Volume d'intervention par secteurs ruraux et urbains

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus de 1 million de résidents de la capitale nationale sur un territoire de 2 800 kilomètres carrés. Le Plan officiel de la Ville d'Ottawa définit les limites rurales et urbaines de la Ville. Alors qu'environ 80 % de la géographie de la Ville est rurale, environ 10 % de la population de la Ville vit en milieu rural. Par conséquent, la démographie de la population a un impact significatif sur le volume et le rendement relatif au délai d'intervention. Le Service paramédic d'Ottawa fournit des services dans toute la ville et le déploiement de ses ressources est basé sur la probabilité de l'origine du prochain appel au service 9-1-1. La priorité d'intervention est basée sur les renseignements fournis par l'appelant et sur l'évaluation de la gravité de l'état du patient.

Le tableau 2 présente la répartition du volume d'intervention en fonction des limites urbaines et rurales. Le volume d'intervention comprend tous les appels de service situés dans les limites de la Ville d'Ottawa, quel que soit le lieu d'origine de l'unité d'intervention, y compris ceux provenant de l'extérieur de la ville.

Tableau 2 - Volume d'intervention dans les secteurs urbains et ruraux

<b>Répartition du volume d'interventions</b>					
<b>Année</b>	<b>Urban</b>		<b>Rural</b>		<b>Total</b>
	<b>Interventions</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Interventions</b>	<b>Pourcentage</b>	
2019	136 596	94 %	9 206	6 %	145 802
2020	123 787	94 %	8 186	6 %	131 973
2021	137 785	94 %	9 539	6 %	147 324
2022	168 618	93 %	13 310	7 %	181 928
2023	179 032	94 %	12 247	6 %	191 279
2024**	90 349	94 %	5 856	6 %	96 205

\*\*En date du 20 juillet 2024

Le tableau ci-dessus montre qu'un faible pourcentage des interventions provient des secteurs ruraux, bien que ceux-ci constituent la majeure partie du territoire de la Ville.

Le modèle de déploiement du Service paramédic établit un équilibre entre la probabilité de l'origine du prochain appel au service 9-1-1 et le temps de déplacement prévu jusqu'à l'endroit où se trouve le patient. En Ontario, la *Loi sur les ambulances* définit un « système équilibré et intégré de services ambulanciers » pour la prestation de services paramédicaux. La Loi exige un système fluide dans lequel l'ambulance disponible la plus proche, indépendamment des limites municipales, est envoyée sur les lieux d'une urgence.

### **Rendement relatif au délai d'intervention par secteurs ruraux et urbains**

Les tableaux 3 et 4 présentent le rendement relatif au délai d'intervention dans les secteurs ruraux et urbains pour les cinq dernières années (2019-2024). Bien que la motion ait demandé aux membres du personnel de fournir le rendement relatif au délai d'intervention par secteurs ruraux et non ruraux, l'interprétation d'un sous-ensemble de rendement axé sur le temps de réponse en fonction des normes applicables à l'échelle de la ville doit être réalisée de façon minutieuse.

Tableau 3 - Rendement relatif au délai d'intervention en milieu urbain entre 2019 et 2024 par rapport au centile approuvé par le Conseil

Catégorie (gravité de l'état)	2019	2020	2021	2022	2023	Janvier à avril 2024	Avril à juillet 2024
ÉTG 1 (réanimation)	77,2 %	78,2 %	72,9 %	65,8 %	70,9 %	72,1 %	80,4 %
ÉTG 2 (urgent)	79,4 %	79,3 %	74,0 %	67,2 %	71,6 %	74,3 %	83,5 %
ÉTG 3	90,0 %	90,1 %	87,6 %	80,5 %	81,7 %	82,9 %	96,3 %
ÉTG 4	93,8 %	94,5 %	91,4 %	85,0 %	84,5 %	86,0 %	89,5 %
ÉTG 5	96,6 %	96,2 %	93,1 %	87,6 %	87,4 %	90,3 %	94,0 %

Tableau 4 - Rendement relatif au délai d'intervention en milieu rural entre 2019 et 2024 par rapport au centile approuvé par le Conseil

Catégorie (gravité de l'état)	2019	2020	2021	2022	2023	Janvier à avril 2024	Avril à juillet 2024
ÉTG 1 (réanimation)	14,8 %	23,6 %	20,4 %	8,1 %	18,8 %	13,8 %	18,9 %
ÉTG 2 (urgent)	29,4 %	29,7 %	24,6 %	22,2 %	24,4 %	24,5 %	27,3 %
ÉTG 3	56,7 %	59,5 %	53,4 %	42,7 %	46,9 %	49,4 %	68,1 %
ÉTG 4	73,3 %	79,3 %	71,2 %	62,3 %	65,9 %	63,5 %	79,1 %
ÉTG 5	85,9 %	87,3 %	79,9 %	69,2 %	71,7 %	70,2 %	88,5 %

### Investissements dans le Service paramédic d'Ottawa pour améliorer le rendement

Depuis la mise en œuvre du nouveau Système de répartition des priorités médicales (SRPM) le 10 avril 2024, les deux tableaux montrent une amélioration du rendement axé sur le temps de réponse. Le 3 avril 2024, le Conseil a reçu un rapport ([ACS2024-EPS-OPS-0001](#)) décrivant la mise en œuvre du SRPM par le Service paramédic d'Ottawa. Le personnel prévoit que le SRPM continuera à améliorer le rendement relatif au délai d'intervention. Une année complète de données fournira une image plus claire de l'impact du SRPM sur le rendement axé sur le temps de réponse, et les résultats détaillés seront inclus dans le rapport annuel du Service paramédic d'Ottawa de 2025.

Par ailleurs, au cours des dix dernières années, le Conseil a investi dans le recrutement de 146 équivalents temps plein (ETP) pour faire face à l'augmentation de la demande de services sur un an et a alloué un financement des immobilisations pour l'acquisition de véhicules d'intervention d'urgence associés à ces ETP. Dans le cadre du rapport d'investissement 2024-2026 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)), le Conseil a demandé que 23 ETP soient pris en compte dans le cadre du processus budgétaire de 2025 et que 23 autres ETP soient pris en compte dans le cadre du processus budgétaire de 2026 en vue de l'augmentation prévue des appels d'urgence. Toutefois, ces investissements ne pourront être pleinement exploités que lorsque les problèmes systémiques auxquels est confronté le système de soins de santé de la province seront résolus.

### **Pressions systémiques sur les soins de santé et autres facteurs ayant une incidence sur le rendement**

Comme il est précisé ci-dessus, le rendement axé sur le temps de réponse en milieu rural est plus faible en partie en raison des longs temps de déplacement dans la vaste zone géographique d'Ottawa. Par exemple, en 2023, les secteurs ruraux ont reçu 107 appels classés échelon 1 de l'ÉTG (situation mettant en danger la vie), contre 1 862 appels classés échelon 1 de l'ÉTG dans les secteurs urbains. En milieu rural, un petit nombre d'appels peut avoir un impact significatif sur le rendement axé sur le temps de réponse.

Cependant, le délai de déchargement des paramédics dans les hôpitaux d'Ottawa est un facteur qui contribue de façon significative à la diminution du rendement axé sur le temps de réponse dans toute la ville. Il y a un délai de déchargement lorsqu'un paramédic n'est pas en mesure de transférer immédiatement les soins d'un patient aux membres du personnel de l'hôpital. Cela a pour conséquence d'affecter gravement la capacité des paramédics à reprendre du service et à répondre aux appels d'urgence. Pour faire face aux risques liés à la santé des patients et à la sécurité publique, le Service a mis en œuvre plusieurs programmes communautaires de soins paramédicaux innovants, ainsi qu'un système de répartition nouvellement approuvé. Le personnel reconnaît que le délai de déchargement subi localement est le résultat de pressions exercées sur les soins de santé à l'échelle de la province, mais il affirme que la résolution du délai de déchargement permettrait d'améliorer le rendement en renvoyant les paramédics dans la communauté et en leur permettant de se rapprocher des secteurs ruraux pour répondre aux appels.

## **Conclusion**

Afin d'améliorer encore le délai d'intervention et de répondre aux divers besoins des communautés d'Ottawa, le Service continuera de travailler avec les hôpitaux afin de réduire le délai de déchargement, mettre en œuvre des stratégies novatrices et optimiser l'utilisation des ressources paramédicales. Le Service paramédic d'Ottawa, en compagnie du maire et du président du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence, continueront également à plaider auprès de la province en faveur de l'amélioration du système de soins de santé et de modèles de soins alternatifs. Ces efforts visent à alléger les pressions du système et à permettre aux paramédics de passer plus de temps à servir les résidents d'Ottawa au sein de la communauté.

# ANNEXE A – Limites rurales/urbaines (Plan officiel)

